

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-250022
(43)Date of publication of application : 14.09.2001

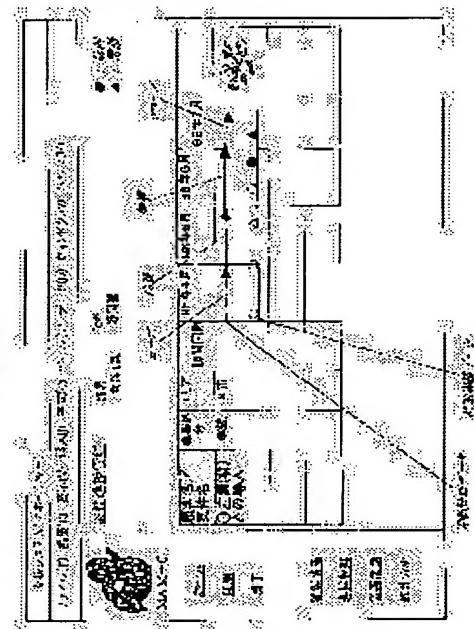
(51)Int.Cl. G06F 17/60
G06F 17/30

(21)Application number : 2000-060220 (71)Applicant : NRI & NCC CO LTD
(22)Date of filing : 06.03.2000 (72)Inventor : OKUDA MAKOTO
TSUBOTA KUNIHISA

(54) DEVICE AND METHOD FOR SUPPORTING BUSINESS ACTIVITY, AND RECORDING MEDIUM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an information technology for supporting the assumption verification and facilitating the self-management or subordinate management is business activity while visualizing case information data, activity schedule data and activity result data on the basis of the concept of making business scientific.
SOLUTION: This business activity supporting device is provided with an input means for accepting the input of case information data, activity schedule data and activity result data, a recording means for recording the respective data accepted by the input means into a case information data base, an activity schedule data base and an activity result data base, an arithmetic means for operating a business activity support sheet for time sequentially arranging the activity schedule data and the activity result data for each case, and an output means for outputting the business activity support sheet.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 11.01.2001
[Date of sending the examiner's decision of rejection] 28.04.2004
[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]
[Date of final disposal for application]
[Patent number]
[Date of registration]
[Number of appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報(A)

(11)特許出願公開番号
特開2001-250022
(P2001-250022A)

(43)公開日 平成13年9月14日(2001.9.14)

(51) Int.Cl.⁷
G 06 F 17/60
17/30

識別記号
172
170

F I
G 06 F 17/60
17/30

テマコード(参考)
5B049
5B075

審査請求 有 請求項の数23 OJ (合 23 頁)

(21)出願番号 特願2000-60220(P2000-60220)

(71) 出願人 000155469
株式会社野村総合研究所
東京都千代田区大手町二丁目2番1号

(72) 発明者 奥田 誠
東京都千代田区大手町2-2-1 株式会社
野村総合研究所内

(72) 発明者 坂田 邦央
東京都千代田区大手町2-2-1 株式会社
野村総合研究所内

(74) 代理人 100083769
弁理士 北村 仁 (外1名)

(22)出願日 平成12年3月6日(2000.3.6)

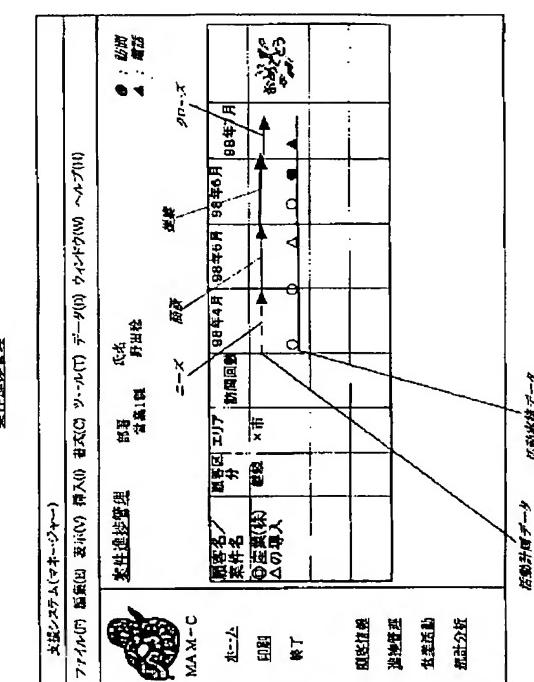
[最終頁に続く](#)

(54) 【発明の名称】 営業活動支援装置、営業活動支援方法および記録媒体

(57) 【要約】

【目的】 営業の科学化というコンセプトに基づき、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データなどを可視化するとともに、仮説検証を支援し、営業活動において自己管理や部下管理をしやすい情報処理技術を提供する。

【構成】 案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手段と、その入力手段が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手段と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置とする。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手段と、その入力手段が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手段と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置。

【請求項2】 営業活動支援シートは、営業活動を複数の区分に分けて活動計画データおよび活動実績データの時系列に並べ、区分ごとに進捗をチェック可能とした請求項1記載の営業活動支援装置。

【請求項3】 入力手段は、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付け可能とともに、記録手段には、終了データの入力があった場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベースを備え、演算手段は、終了データの入力がない場合に、営業活動支援シートの演算を継続可能とした請求項1または請求項2のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項4】 演算手段は、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと活動実績データとの差分が所定以上であるかどうかを演算し、差分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段は、警告を出力可能とした請求項1、請求項2または請求項3のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項5】 記録手段には、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび終了パターンデータに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備え、

演算手段は、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算し、

出力手段は、当該営業活動支援シートを出力することとした請求項1から請求項4のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項6】 記録手段の終了パターンデータベースには、終了データが成約データである場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして蓄積し、且つ検索可能な成功パターンデータベースを備えた請求項3から請求項5のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項7】 記録手段の終了パターンデータベースには、終了データが失注データである場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績

データを失敗パターンデータとして蓄積し、且つ検索可能な失敗パターンデータベースを備えた請求項3から請求項5のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項8】 営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手段と、

10 案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベースを備える記録手段と、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置。

【請求項9】 演算手段は、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと成功パターンデータとの差分が所定以上であるかどうかを演算し、差分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段は、警告を出力可能とした請求項8記載の営業活動支援装置。

【請求項10】 営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手段と、

30 案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベースを備える記録手段と、案件ごとの活動実績データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動実績データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、

40 営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置。

【請求項11】 営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手段と、

案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備える記録手段と、所定の見込み客データに関連性の深い終了パターンデータを抽出し、その終了パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手段と、当該営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置。

【請求項12】営業活動支援シートは、営業担当者ごとに出力することとした請求項1ないし請求項11のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項13】入力手段は、案件、希望サポートーおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付け可能とし、記録手段は、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新し、当該サポート要請データによって特定された希望サポートーの出力手段には、案件および要請内容を出力することとした請求項1ないし請求項12のいずれかに記載の営業活動支援装置。

【請求項14】希望サポートーに係る入力手段は、サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付け可能とし、記録手段は、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新し、前記サポート要請データを入力した者に係る出力手段は、前記要請応答データを出力することとした請求項13記載の営業活動支援装置。

【請求項15】希望サポートーに係る演算手段は、サポート要請データに係る案件に関連性の深い成功パターンデータを抽出し、

希望サポートーに係る出力手段は、成功パターンデータを参照可能とした請求項14記載の営業活動支援装置。

【請求項16】案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法。

【請求項17】案件情報データ、活動計画データ、活動

実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手順と、入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベース、活動実績データベースおよび終了データベースへ記録する記録手順と、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび終了データベースに基づいて見込み客データを作成し、見込み客データベースとして蓄積する見込み客データ記録手順と、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法。

【請求項18】案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける終了データ入力手順と、終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件

20 情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順と、を備えた請求項16または請求項17のいずれかに記載の営業活動支援方法。

【請求項19】案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手順と、

30 案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベースを備える記録手順と、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法。

40 【請求項20】案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベース、および案件情報データと活動

計画データと活動実績データとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備える記録手順と、所定の見込み客データに関連性の深い成功パターンデータを抽出し、その成功パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法。

【請求項21】案件、希望サポートおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と当該サポート要請データによって特定された希望サポートには、案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順とを備えた請求項16ないし請求項20のいずれかに記載の営業活動支援方法。

【請求項22】サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付ける要請応答データ入力手順と、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と前記サポート要請データを入力した者には、前記要請応答データを出力することとした要請応答データ出力手順とを備えた請求項21記載の営業活動支援方法。

【請求項23】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項24】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終

了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データと終了パターンデータとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースへ記録する記録手順と、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項25】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける終了データ入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、

20 終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順と、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項26】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける終了データ入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、

40 終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順と、案件ごとの活動実績データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動実績データおよび抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項27】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手順と、

案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データと終了パターンデータとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースへ記録する記録手順と、所定の見込み客データに関連性の深い成功パターンデータを抽出し、その成功パターンデータと当該見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項28】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、

案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順と、案件、希望サポーターおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、当該サポート要請データによって特定された希望サポーターには、案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【請求項29】コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系

列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順と、案件、希望サポーターおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、

当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、

当該サポート要請データによって特定された希望サポーターには、案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順と、

サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付ける要請応答データ入力手順と、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、

前記サポート要請データを入力した者には、前記要請応答データを出力することとした要請応答データ出力手順とを備えたプログラムとし、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】営業マンや営業マネージャーの活動を支援する合理的な情報技術に関する。

【0002】

【先行技術】通常の営業マンの管理は、各営業マンの自己管理と、各営業マンを束ねる営業マネージャーによる管理とによって行われている。現在、IT技術の進歩により、営業マンひとりひとりが携帯パソコンを持ち、活動報告を出先や自宅から行ったり、社内に蓄積された情報やマネージャーからの指示を出先や自宅で受け取ったりすることができるようになっている。

【0003】一方において、インターネットを用いた営業手法の発達により、営業マンによる営業はコスト高であるという考え方も浸透しつつあり、営業マンは今まで以上に効率のよい営業を求められている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところで、各営業マンは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データなどをバラバラにデータカードとして入力していた。しかし、その入力データが合理的に活用されてきたとは言えない。活用の手法そのものが、各営業マンの経験や勘に頼ってきたからである。

【0005】また、「営業マンは結果が全て」という不問律があるため、活動実績データや活動計画データが合理的に生かされていなかった。例えば、結果につながりにくい努力にエネルギーを費やしているケースが多いと予想されるが、これは活動計画や活動実績の分析が不充分なためであろうと考えられる。また、マネージャーなどから適切なアドバイスをもらえれば成約につながる可

能性が高いような案件でも、マネージャーにとっては活動計画データや活動実績データのチェックや管理が行き届かないために、適切なアドバイスを逸していることも多かった。

【0006】本発明が解決しようとする課題は、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データなどを可視化し、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい情報処理技術を提供することにある。請求項1から請求項15までに記載の発明は、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援装置を提供することを目的とする。

【0007】請求項16から請求項22までに記載の発明は、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援方法を提供することを目的とする。請求項23から請求項29までに記載の発明は、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援プログラムを提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】（請求項1）請求項1記載の発明は、営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手段と、その入力手段が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手段と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置に係る。

【0009】（用語説明）「案件情報データ」とは、営業に係る案件に関するデータをいい、具体的には案件整理番号、予定納期、決定金額、粗利率などのデータとなる。同一顧客について複数の案件が混在するような場合には、案件情報データの上位に顧客管理データを存在させる場合も多い。この場合、「顧客管理データ」とは、顧客名、顧客整理番号、顧客属性、顧客のステータス（休眠、新規、継続など）、住所、代表電話番号、事業内容などである。

【0010】「活動計画データ」とは、週間、月間、半期などの区切りを持って営業活動についての計画のためのデータである。具体的には、何月何日の午前中は、a社のb案件について企画書を届けにゆく、といったデータとなる。受注確率を「確度ランク」などで表す場合もある。「活動実績データ」とは、営業活動の実際の記録である。何月何日の午前中に、a社のb案件について企画書を届けた、といったデータとなる。

【0011】（作用）まず、入力手段が、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける。そして、その入力手段が受け付けた各データ

を、記録手段が案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する。続いて、演算手段が、活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを、案件ごとに演算し、その演算された営業活動支援シートを出力手段が出力する。

【0012】営業活動支援シートは、案件ごとに活動計画データと活動実績データとが時系列に並べられて視覚化されているので、計画と実績とを常に比較検討することができる。

（請求項2）請求項2記載の発明は、請求項1記載の営業活動支援装置を限定したものであり、営業活動支援シートは、営業活動を複数の区分に分けて活動計画データおよび活動実績データの時系列に並べ、区分ごとに進捗をチェック可能とした営業活動支援装置に係る。

【0013】（用語説明）営業活動についての「複数の区分」とは、例えば、「探客、ニーズ把握、商談、提案」といった四段階くらいのものや、「探客」について「情報入手、担当窓口把握、アポ取り」というように更に細分化された区分とする場合もある。業種によって異なった設定とする場合もある。

【0014】（作用）活動計画データおよび活動実績データが営業活動の区分ごとに進捗チェックできるので、きめ細かい管理が行える。

（請求項3）請求項3記載の発明は、請求項1または請求項2記載の営業活動支援装置を限定したものであり、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付けるとともに、記録手段には、終了データの入力があった場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベースを備え、演算手段は、終了データの入力がない場合に、営業活動支援シートの演算を継続可能とした営業活動支援装置に係る。

【0015】（用語説明）「終了データ」とは、成約または失注のいずれかである。

（作用）入力手段が、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける。すると、当該案件については、営業活動支援シートの演算、出力が停止される。

【0016】一方、終了データが入力されないと、演算手段は営業活動支援シートの演算を継続し、営業活動支援シートは出力され続ける。そのため、成約または失注のいずれかの判断が常に求められ、営業活動の終了をうやむやにしない対応が可能である。

（請求項4）請求項4記載の発明は、請求項1、請求項2または請求項3のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、演算手段は、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと活動実績データとの差分が所定以上あるかどうかを演算し、差

11
分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段は、警告を出力可能とした営業活動支援装置に係る。

【0017】(用語説明) 出力手段による「警告」とは、例えば、画面出力において画像や音声を使っての警告や、プリント出力などがある。

(作用) 演算手段は、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと活動実績データとの差分が所定以上であるかどうかを演算する。そして、差分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段が警告を出力する。

【0018】警告を出力されたら、計画遅れであるので、計画変更あるいは活動の追い上げを促すことができる。

(請求項5) 請求項5記載の発明は、請求項1から請求項4のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、記録手段には、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび終了パターンデータに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備え、演算手段は、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算し、出力手段は、当該営業活動支援シートを出力することとした営業活動支援装置に係る。

【0019】(用語説明) 「見込み客データ」とは、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび終了パターンデータに基づいて、仮説検証を繰り返し、導いた見込み客を抽出したデータである。

(作用) 記録手段には、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データに基づいて見込み客データベースが作成され、見込み客データを蓄積する。そして、演算手段は、その見込み客データベースに蓄積された見込み客データに基づいて、目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算し、出力手段はその営業活動支援シートを出力する。

【0020】見込み客データに基づいて演算された営業活動支援シートを出力されるので、短期的な計画や中期的な計画を、出力の都度見直すことが可能になり、計画の精度も向上させることができる。

(請求項6) 請求項6記載の発明は、請求項3から請求項5のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、記録手段の終了パターンデータベースには、終了データが成約データである場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして蓄積し、且つ検索可能な成功パターンデータベースを備えた営業活動支援装置に係る。

【0021】(作用) ある案件に対して終了データが入力され、その終了データが成約であったとする。すると、記録手段には、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデ

ータとして蓄積する成功パターンデータベースが作成される。成功パターンデータは検索が可能なので、成約に至った事例が、どのような経緯で成約されたかを、客観的なデータに基づいて検証することができる。

【0022】(請求項7) 請求項7記載の発明は、請求項3から請求項5のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、記録手段の終了パターンデータベースには、終了データが失注データである場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを失敗パターンデータとして蓄積し、且つ検索可能な失敗パターンデータベースを備えた営業活動支援装置に係る。

【0023】(作用) ある案件に対して終了データが入力され、その終了データが失注データであったとする。すると、記録手段には、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを失敗パターンデータとして蓄積する失敗パターンデータベースが作成される。従って、成約に至らなかった事例が、どのような経緯で失注となったかを、客観的なデータに基づいて検証することができる。

【0024】(請求項8) 請求項8記載の発明は、営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手段と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベースを備える記録手段と、

30 案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置に係る。

【0025】(用語説明) 演算手段が抽出する「関連性の深い成功パターンデータ」は、単数とは限らず、複数であってもよい。複数抽出する場合には、例えば、優先順位をつけて抽出する。なお、失敗パターンをも抽出できるようにすることもできる。

(作用) まず、入力手段が、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび成約データの入力を受け付ける。そして、その入力手段が受け付けた各データを、記録手段が案件情報データベース、活動計画データベース、活動実績データベースおよび成功パターンデータベースへ記録する。続いて、演算手段が、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シート

を、案件ごとに演算し、その演算された営業活動支援シートを出力手段が output する。

【0026】営業活動支援シートは、案件ごとに活動計画データと関連性の深い成功パターンデータとが時系列に並べられて視覚化されているので、計画と成功パターンとを常に比較検討することができる。

(請求項9) 請求項9記載の発明は、請求項8記載の営業活動支援装置を限定したものであり、演算手段は、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと成功パターンデータとの差分が所定以上であるかどうかを演算し、差分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段は、警告を出力可能とした営業活動支援装置に係る。

【0027】(作用) 演算手段が、時系列に並べた営業活動支援シートにおいて、活動計画データと成功パターンデータとの差分が所定以上であるかどうかを演算する。そして、差分が所定以上である場合には、案件の担当者に係る出力手段から警告が出力される。このため、案件の担当者は、自分が立てた計画が成功パターンから外れたり、遅れたりしている旨を認識することができる。

【0028】(請求項10) 請求項10記載の発明は、営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手段と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベースを備える記録手段と、案件ごとの活動実績データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動実績データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手段と、営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置に係る。

【0029】(作用) まず、入力手段が、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび成約データの入力を受け付ける。そして、その入力手段が受け付けた各データを、記録手段が案件情報データベース、活動計画データベース、活動実績データベースおよび成功パターンデータベースへ記録する。続いて、演算手段が、案件ごとの活動実績データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動実績データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを、案件ごとに演算し、その演算された営業活動支援シートを出力手段が output する。

【0030】営業活動支援シートは、案件ごとに活動実

績データと関連性の深い成功パターンデータとが時系列に並べられて視覚化されているので、活動実績と成功パターンとを常に比較検討することができる。

(請求項11) 請求項11記載の発明は、営業活動を支援するための装置であって、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手段と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備える記録手段と、所定の見込み客データに関連性の深い終了パターンデータを抽出し、その終了パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手段と、

10 当該営業活動支援シートを出力する出力手段とを備えた営業活動支援装置に係る。

【0031】(作用) まず、入力手段が案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける。次に、記録手段における見込み客データベースが、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データとに基づいて仮説検証し、作成した見込み客データを蓄積する。そして、演算手段が、所定の見込み客データに関連性の深い終了パターンデータを抽出し、その終了パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する。そして、出力手段が当該営業活動支援シートを出力する。

20 【0032】ここにおいて、見込み客データを終了パターンデータに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションできるので、計画の見直しに役立てることができる。

30 (請求項12) 請求項12記載の発明は、請求項1ないし請求項11のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、営業活動支援シートは、営業担当者ごとに出力することとした営業活動支援装置に係る。

40 【0033】(作用) 営業活動支援シートは、営業担当者ごとに出力するので、営業担当者自身あるいはその上

司（例えば営業マネージャー）が営業活動支援シートを検証できる。また、客観的なデータに基づいた出力であるので、経験や勘に頼ることなく検証できる。

【0034】（請求項13）請求項13記載の発明は、請求項1ないし請求項12のいずれかに記載の営業活動支援装置を限定したものであり、入力手段は、案件、希望サポートーおよび要請内容を特定したサポート要請データの受け付け可能とし、記録手段は、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新し、当該サポート要請データによって特定された希望サポートーの出力手段には、案件および要請内容を出力することとした営業活動支援装置に係る。

【0035】（用語説明）「希望サポートー」とは、営業活動をサポートしてもらいたい他の営業マンをいう。誰がサポート要請をしてきたかを把握する必要があるので、希望サポートーは営業マネージャーである場合が多いが、営業マン同士でサポートしあうような組織の場合には営業マネージャーに限られない。

【0036】（作用）入力手段が、案件、希望サポートーおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付け、記録手段は、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する。そして、当該サポート要請データによって特定された希望サポートーには、出力手段を介して案件および要請内容が伝えられる。

【0037】（請求項14）請求項14記載の発明は、請求項13記載の営業活動支援装置を限定したものであり、希望サポートーに係る入力手段は、サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付け可能とし、記録手段は、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新し、前記サポート要請データを入力した者に係る出力手段は、前記要請応答データを出力することとした営業活動支援装置に係る。

【0038】（作用）希望サポートーに係る入力手段は、サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付け、記録手段は、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する。そして、前記サポート要請データを入力した者は、前記要請応答データを受け取ることができる。

【0039】（請求項15）請求項15記載の発明は、請求項14記載の営業活動支援装置を限定したものであり、希望サポートーに係る演算手段は、サポート要請データに係る案件に関連性の深い成功パターンデータを抽出し、希望サポートーに係る出力手段は、成功パターンデータを参照可能とした営業活動支援装置に係る。

【0040】（作用）希望サポートーは、要請応答データを入力する際に、サポート要請データに係る案件に関

連性の深い成功パターンデータを参照することができる所以、主觀に頼らずに客観的なデータに基づく要請応答データを入力するのに役立つ。

（請求項16）請求項16記載の発明は、営業活動を支援するためのプロセス発明である。すなわち、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データに基づいて見込み客データを作成して見込み客データベースとして蓄積する見込み客データ記録手順と、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0041】（請求項17）請求項17記載の発明もまた、営業活動を支援するためのプロセス発明である。すなわち、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび終了データに基づいて見込み客データを作成して見込み客データベースとして蓄積する見込み客データ記録手順と、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0042】（請求項18）請求項18記載の発明もまた、営業活動を支援するためのプロセス発明であり、請求項16または請求項17のいずれかに記載の営業活動支援方法を限定している。すなわち、案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける終了データ入力手順と、終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順とを備えた営業活動支援方法である。

【0043】（請求項19）請求項19記載の発明もまた、営業活動を支援するためのプロセス発明である。すなわち、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、および成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベース

を備える記録手順と、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0044】(請求項20) 請求項20記載の発明もまた、営業活動を支援するためのプロセス発明である。すなわち、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための成約データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、成約データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを成功パターンデータとして蓄積する成功パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを備える記録手順と、所定の見込み客データに関連性の深い成功パターンデータを抽出し、その成功パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0045】(請求項21) 請求項21記載の発明は、請求項16ないし請求項20のいずれかに記載の営業活動支援方法を限定したものであり、案件、希望サポート一および要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と

当該サポート要請データによって特定された希望サポートには、案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0046】(請求項22) 請求項22記載の発明は、請求項21に記載の営業活動支援方法を限定したものであり、サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付ける要請応答データ入力手順と、当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と 前記サポート要請データを入力した者には、前記要請応答データを出力することとした要請応答データ出力手順とを備えた営業活動支援方法に係る。

【0047】(請求項23) 請求項23記載の発明は、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データにおいて

受け付ける入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、

営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとする。

【0048】(用語説明) ここで、「記録媒体」とは、それ自身では空間を占有し得ないプログラムを担持することができる媒体であり、例えば、フロッピー(登録商標)ディスク、ハードディスク、CD-ROM、MO(光磁気ディスク)、DVD-ROM、PDなどである。

(請求項24) 請求項24記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、および案件情報データと活動計画データと活動実績データと終了パターンデータとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースへ記録する記録手順と、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとする。

【0049】(請求項25) 請求項25記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、案件情報データにおいて40案件がクローズした旨の終了データの入力を受け付ける終了データ入力手順と、その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順と、案件ごとの活動計画データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動計画データと抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する

演算手順と、 営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムである。

【0050】(請求項26) 請求項26記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、 案件情報データにおいて案件がクローズした旨の終了データの入を受け付ける終了データ入力手順と、 その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、 終了データが成約である場合に、当該案件に関する案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データを成功パターンデータとして成功パターンデータベースへ蓄積する成功パターン蓄積手順と、 案件ごとの活動実績データに関連性の深い成功パターンデータを抽出するとともに、当該活動実績データおよび抽出した成功パターンデータとを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、 営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとする。

【0051】(請求項27) 請求項27記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データ、活動実績データおよび前記案件情報データにおいて案件が成約した場合に案件をクローズさせるための終了データの入力を受け付ける入力手順と、 案件情報データを記録する案件情報データベース、活動計画データを記録する活動計画データベース、活動実績データを記録する活動実績データベース、 終了データに係る案件に関する案件情報データと活動計画データと活動実績データとを終了パターンデータとして蓄積する終了パターンデータベース、 および案件情報データと活動計画データと活動実績データと終了パターンデータとに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースへ記録する記録手順と、 所定の見込み客データに関連性の深い成功パターンデータを抽出し、 その成功パターンデータと当該見込み客データとに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションした営業活動支援シートを演算する演算手順と、 当該営業活動支援シートを出力する出力手順とを備えたプログラムとする。

【0052】(請求項28) 請求項28記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、 その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベー

スおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、 案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、 営業活動支援シートを出力する出力手順と、 案件、希望サポーターおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、 当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、 当該サポート要請データによって特定された希望サポーターには、 案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順とを備えたプログラムとする。

【0053】(請求項29) 請求項29記載の発明もまた、プログラムを記録した記録媒体に係る発明である。

すなわち、コンピュータに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、そのプログラムは、案件情報データ、活動計画データおよび活動実績データの入力を受け付ける入力手順と、 その入力手順が受け付けた各データを案件情報データベース、活動計画データベースおよび活動実績データベースへ記録する記録手順と、 案件ごとに活動計画データおよび活動実績データを時系列に並べる営業活動支援シートを演算する演算手順と、 営業活動支援シートを出力する出力手順と、 案件、希望サポーターおよび要請内容を特定したサポート要請データの入力を受け付けるサポート要請入力手順と、 当該サポート要請データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、 当該サポート要請データによって特定された希望サポーターには、 案件および要請内容を出力するサポート要請出力手順と、 サポート要請データに応答するための要請応答データの入力を受け付ける要請応答データ入力手順と、 当該要請応答データを活動実績データへ加えることによって活動実績データベースを更新する活動実績データ更新手順と、 前記サポート要請データを入力した者には、前記要請応答データを出力することとした要請応答データ出力手順とを備えたプログラムとしている。

【0054】

【発明の実施の形態】本発明を、 実施形態および図面を用いて更に詳しく説明する。ここにおいて用いる図面

40 は、図1ないし図16である。図1は、本実施形態のハードウエアおよびソフトウェア構成を示す概念図である。図2ないし図11は、本実施形態における主要メニューのフローチャートである。図12は、本実施形態における進捗管理における出力表示を示す図である。図13は、構築されるデータベースの関係を示す概念図である。図14は、本実施形態における目標達成シミュレーションの出力表示を示す図である。図15は、本実施形態に係るプログラムを導入した場合の効果を示す概念図である。図16は、成功パターンのデータ蓄積によって得られた分析結果をグラフに示したものである。

【0055】(図1)本実施形態は、クライアントサーバ型のプログラムとして提供され、サーバおよびクライアントに係るコンピュータへインストールされて用いられる。図1に示すように、サーバには、リレーショナルデータベーススマネージメントシステム(RDBMS)、サーバプログラム、ミドルウェア(ODBC)、OS(オペレーションシステム)、TCP/IPが用意されている。各データベースは、RDBMSの管理下にある。

【0056】図1のサーバに示すモジュールには、メッセージ管理モジュール、顧客案件管理モジュール、運用管理モジュール、スケジュール管理モジュール、統計分析管理モジュール、およびセキュリティ管理モジュールが用意されている。各モジュールは、ODBCを介してRDBMSへ検索、更新または削除の要求を出す。そしてRDBMSは各データベースから検索、更新または削除を実行し、ODBCを介して各モジュールへその検索、更新または削除の結果を返すこととしている。

【0057】また、リモートアクセスサーバには、リモートアクセスサービス、OS(オペレーションシステム)、TCP/IPが用意されている。一方、クライアントPCは、OS(オペレーションシステム)、TCP/IPおよびクライアントプログラムが用意されている。従って、クライアントPCは、公衆電話回線を用いて、サーバからデータを引き出したり、サーバへデータ更新を送信することができる。

【0058】(図2)図2は、ログインの状態を示すフローチャートである。まず、クライアントPCにおいてクライアント・プログラムを起動させ、ユーザ名とパスワードとを入力し、サーバへ送る。すると、サーバにおいてアクセス権限を識別する。具体的には、ユーザ名を確かめ、パスワードを確かめることによって識別する。なお、ユーザ名によって、営業マンであるかマネージャーであるかが確認でき、それぞれ用の利用画面を提供する。利用画面が表示されたクライアントPCにおいては、メッセージを取得する。メッセージは、トップ画面へのメッセージとして表示することとなる。

【0059】なお、マネージャーにおいては、サポート対応の内容を入力する。すると、サーバは、サポートを要請してきた担当者のメールボックスへ、そのメッセージを転送する。このため、当該担当者には、マネージャーが入力したサポート対応のメッセージが届くこととなる。このため、マネージャーは、サポートを要請してきた担当者に対してサポートの対応を忘れずに行うことができる。なお、この際、過去のサポート事例を参照するためのメニューも用意されており、適切なサポートに寄与することができる。

【0060】(図3)図3は、顧客管理の出力および入力を示すフローチャートである。まず、顧客を特定するための顧客ナンバーを入力し、サーバへ送る。すると、

サーバの顧客データベース、案件データベース、人脈データベースおよび担当者データベースが検索され、それぞれのデータベースから入力された顧客ナンバーに対応する顧客、案件、人脈および担当者が表示される。人脈とは、どのようなつながりで自分が所属する会社へ繋がったかといった人脈についての情報や、先方の担当者の上司、キーマンについての情報などが、人脈データベースへ蓄積されている。

【0061】出力された顧客、案件、人脈または担当者について、更新したいデータがあれば、入力、削除、更新などを行ってサーバへ更新の指示を出す。すると、更新したいデータに関わるデータは、更新後のデータを蓄積することとなる。

(図4)図4は、案件管理の出力および入力を示すフローチャートである。

【0062】まず、案件を特定するための案件ナンバーを入力し、サーバへ送る。すると、サーバの案件データベースから、入力された案件ナンバーに対応する案件情報が表示される。出力された案件について、更新したいデータがあれば、入力、削除、更新などを行ってサーバへ更新の指示を出す。すると、更新したいデータに関わるデータは、更新後のデータを蓄積することとなる。

【0063】(図5)図5は、営業予定の出力および入力を示すフローチャートである。まず、表示させたい一週間を特定し、表示対象週として入力し、サーバへ送る。すると、サーバの活動計画データベース、活動実績データベースおよび案件情報データベースが検索され、活動予定、実績情報が表示される。このため、活動予定と活動実績とを比べながら検討することができる。

【0064】担当案件についての営業予定を表示させたい場合にも、当該案件を特定し、サーバへ送る。すると、サーバの活動計画データベース、活動実績データベースおよび案件情報データベースが検索され、担当案件リストが表示される。そこで案件を選択すると、選択した案件についての営業予定が表示される。出力された案件について、更新したいデータがあれば、入力、削除、更新などを行ってサーバへ更新の指示を出す。すると、更新したいデータに関わるデータは、更新後のデータを蓄積することとなる。

【0065】(図6)図6は、営業実績の出力およびデータ入力を示すフローチャートである。まず、表示させたい一週間を特定し、表示対象週として入力し、サーバへ送る。すると、サーバの活動計画データベース、活動実績データベースおよび案件情報データベースが検索され、活動予定、実績情報が表示される。

【0066】サポートが必要な場合、サポート要請の旨を入力し、サーバへ送る。すると、マネージャーのメールボックスへそのサポート要請が転送される。サポート要請が転送されると、マネージャーの画面には、コンピュータを立ち上げると最初に出力されるようにプログラ

ムされているので、マネージャーはサポート要請に対応するのを失念することを防止できる。

【0067】出力された案件について、ついでに更新したいデータがあれば、入力、削除、更新などを行ってサーバへ更新の指示を出す。すると、更新したいデータに関わるデータは、更新後のデータを蓄積することとなる。

(図7) 図7は、営業実績を参照する場合のフローチャートである。主に、マネージャーが活用する。

【0068】まず、表示させたい一週間および担当者を特定して入力し、サーバへ送る。すると、サーバの活動計画データベース、活動実績データベースおよび案件情報データベースが検索され、活動予定、実績情報が表示される。次に、マネージャーが特別に知らせたい事項

(特記事項)がある場合、その特記事項についての転送先を入力する。そして、その特記事項を入力し、送信の指示を出す。すると、サーバにおいて、転送先として指定された宛先へ、特記事項を転送する。

【0069】ここで、本システムを活用する営業部隊においては、マネージャーの上司として所属長が存在し、所属長はマネージャーと直接連絡し合うものの、各営業マンは繋がらないように組まれている。したがって、所属長からの指示内容は、マネージャーのみが受け取る。そして、関係する担当者へ転送する指示を、マネージャーがサーバに対して出す。サーバは、転送すべき担当者のメールボックスへ所属長からのメッセージを転送する。このように、必要な場合には所属長の指示をタイムリーに仰ぐことができる。

【0070】(図8) 図8は、営業進捗管理、営業プロセス管理、顧客別商談履歴を表示させる場合のフローチャートである。この場合、対象担当者を特定し、サーバへ送ると、サーバが活動計画データベース、活動実績データベースおよび案件情報データベースを検索し、活動予定、活動実績、案件情報が表示される。

【0071】(図9) 図9は、目標達成シミュレーションを表示させるフローチャートである。各営業マン毎ではなく、部署毎の目標達成シミュレーションを表示させるものである。まず、対象部署名を入力し、サーバへ送信する。サーバでは、活動実績データベースおよび案件情報データベースが検索され、営業実績、案件情報が表示される。そこで、営業見込みについて、シミュレーションを行うことができる。

【0072】(図10) 図10は、競合する他社との関係を分析するための表示を行うフローチャートである。まず、対象としたい期間を入力し、サーバへ送信する。サーバでは、競合する他社に関する情報が入力されたている案件情報について、案件情報データベースを検索する。そして、競合関係のある案件についての表示が行われる。

【0073】(図11) 図11は、蓄積されたデータか

ら、様々な分析を行う場合のフローチャートである。例えば、図16に示すような分析を行う。(図12) 図12は、営業活動支援についてのマネージャー用の出力画面を示したものである。

【0074】図12中、4種類の矢印で示した、「二字」、「商談」、「提案」、「クローズ」は、活動計画データに基づいて出力されており、その下段の「訪問、電話」についての記録は、活動実績データに基づいて出力されている。マネージャーとしては、活動計画に基づく出力と活動実績データに基づく出力を一目で見比べることができる。例えば、計画遅れについてマネージャーが係る担当者へ指示する場合にも、客観的なデータを担当者と共有できているので、事実認識においてのデータの食い違いがない。

【0075】なお、図示を省略しているが、本実施形態にかかるプログラムでは、様々なデータが蓄積された後には、そのデータ蓄積によって形成されたデータベースから、本案件の条件に近い成功パターンおよびそれに付随するデータを呼び出すことができるものとしている。

10 20 この場合、画面中に「成功パターン参照」というメニューボタンを用意しておき、必要に応じて参照することができる。

【0076】(図13) 図13は、構築されるデータベースの相互関係を表した概念図である。顧客/案件データベースは、事前検索など様々な手段によってリストアップしたターゲットリストを元にして作成する。そして、活動計画データベースおよび活動実績データベースと相互に連携し、日々更新される。また、顧客/案件データベースは、見込み客データベースとも連携している。この見込み客データベースとは、案件情報データと活動計画データと活動実績データと終了パターンデータとに基づいて、仮説/検証を繰り返すことによって作成される。

30 30 【0077】一方、活動実績データベースは、終了データによって成功/失敗データベースへ蓄積される。また、成功/失敗データベースを分析してコーチングデータベースやナレッジデータベースが得られる。更に、他業界の事例をデータベースにて蓄積する。例えば、同じ会社内に別の業種を有している場合には、当該業種における営業の事例をデータベース化して蓄積する。

40 【0078】成功/失敗データベース、コーチングデータベースやナレッジデータベースおよび他業界の事例データベースを用いて仮説/検証を繰り返し、コーチングデータベースやナレッジデータベースを進化させ、次なる業務に生かすのである。なお、成功/失敗データベースは、いろいろな業界での大量のデータを蓄積することができれば、各業界の平均としてのベンチマークを演算し、出力することもできる。

【0079】(図14) 図14は、目標達成シミュレーションの出力表示を示す図である。すなわち、案件情報

データ、活動計画データおよび活動実績データに基づいて作成した見込み客データを蓄積する見込み客データベースを用い、見込み客データに基づいて目標達成の度合いをシミュレーションして、目標累計と実績累計とを比較して出力させたものである。また、営業マン別の予実状況も月別に表示させることができるようにになっている。

【0080】この出力画面はマネージャー用であり、実績累計が目標累計に達しないことが把握できた場合には、計画の見直しなどを部下に指示するための材料となる。(図15) 図15は、本実施形態に係るプログラムを導入した場合の効果を可視化させた概念図である。本実施形態によれば、成功事例を参照したり、マネージャーからの的確な支持を受けることにより、努力を成果に結びつけやすくなる。

【0081】(図16) 図16は、成功パターンのデータ蓄積によって得られた分析結果をグラフに示したものである。ここで、Gランク顧客とは、いわゆる上客であり、元々成約率が高い顧客であり、4~5ヶ月前のGランク顧客は、その後1~2ヶ月程度で成約するのが通常である。したがって、それ以後もGランクであるという場合には、競合する他社との成約が既にあるとか、単にいわゆる「当て馬」となっている案件も多いということを意味している。Gランクの顧客をたくさん抱えていれば営業成績が上がるというものではない。ここにおいて、成約までの期間を考慮し、どのようなランクの顧客をどのような割合で持つていればよいかを推定することができる。

【0082】Aランク顧客とは、Gランク顧客の一步手前の上客である。早い準備程良いわけではなく、3ヶ月前からの営業期間とすると成約率が高い。Cランク顧客は、もともと成約率が低くない顧客である。従って、営業活動期間は長く必要である。しかし、5ヶ月と4ヶ月とでは大差がないので、4ヶ月くらいの営業活動期間を掛ければよいことが統計的に把握できる。

【0083】

【発明の効果】請求項1から請求項15までに記載の發明によれば、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援装置を提供することができた。請求項16から請求項2

2までに記載の発明によれば、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援方法を提供することを目的ができた。

【0084】請求項23から請求項29までに記載の發明によれば、入力した各種のデータを用いて、営業活動において自己管理や部下管理を行いやすい営業活動支援プログラムを提供することができた。

【図面の簡単な説明】

【図1】本実施形態のハードウェアおよびソフトウェア構成を示す概念図である。

【図2】ログインの状態を示すフローチャートである。

【図3】顧客管理の出力および入力を示すフローチャートである。

【図4】案件管理の出力および入力を示すフローチャートである。

【図5】営業予定の出力および入力を示すフローチャートである。

【図6】営業実績の出力およびデータ入力を示すフローチャートである。

【図7】営業実績を参照する場合のフローチャートである。

【図8】営業進捗管理、営業プロセス管理、顧客別商談履歴を表示させる場合のフローチャートである。

【図9】目標達成シミュレーションを表示させるフローチャートである。

【図10】競合する他社との関係を分析するための表示を行うフローチャートである。

【図11】蓄積されたデータから、様々な分析を行う場合のフローチャートである。

【図12】営業活動支援についてのマネージャー用の出力画面を示したものである。

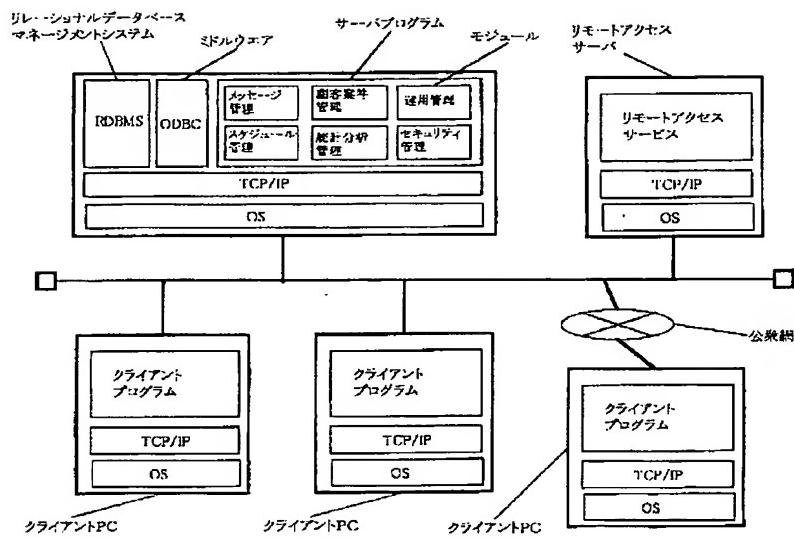
【図13】構築されるデータベースの関係を示す概念図である。

【図14】目標達成シミュレーションの出力表示を示す図である。

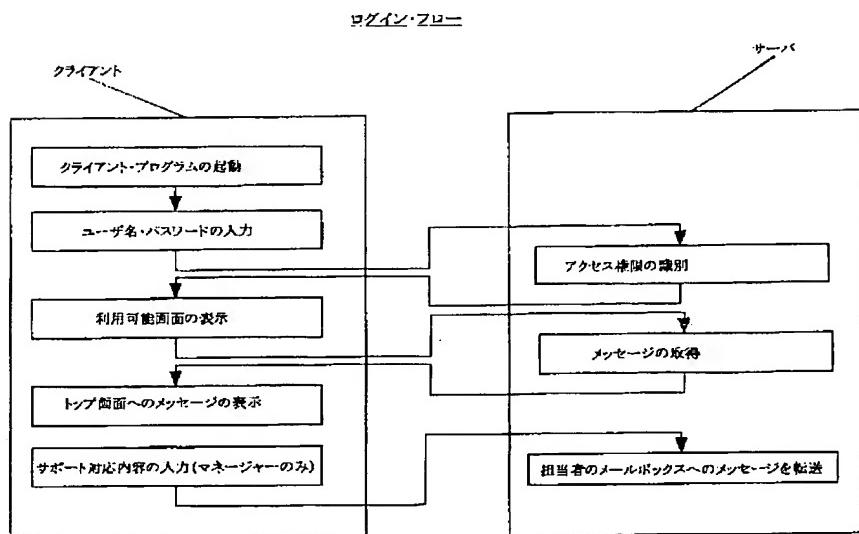
【図15】本実施形態に係るプログラムを導入した場合の効果を示す概念図である。

【図16】成功パターンのデータ蓄積によって得られた分析結果をグラフに示したものである。

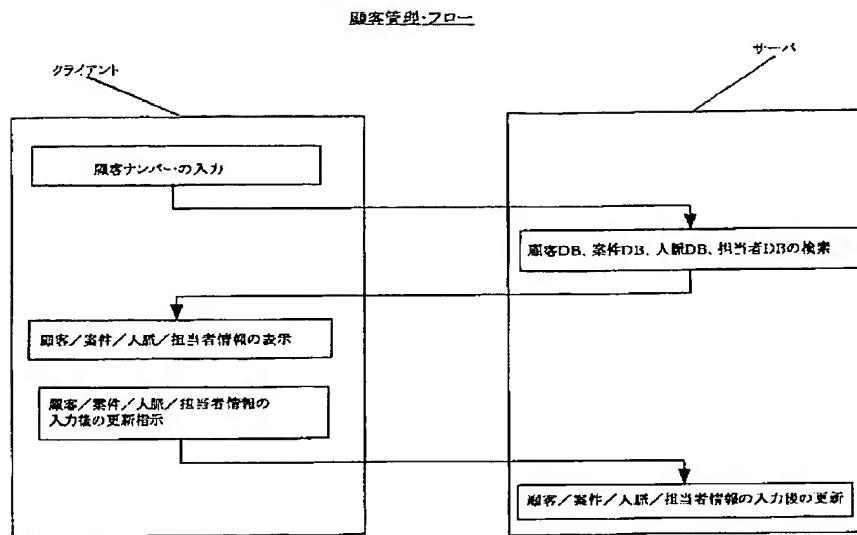
【図1】



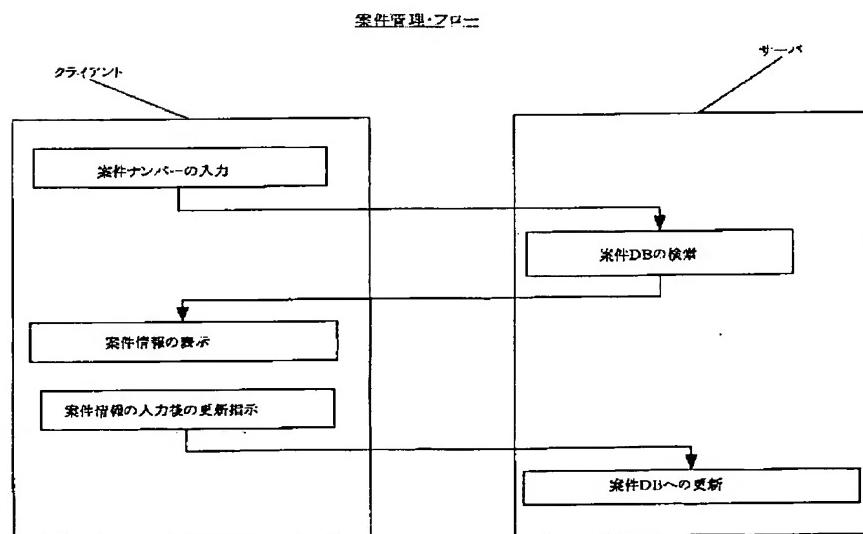
【図2】



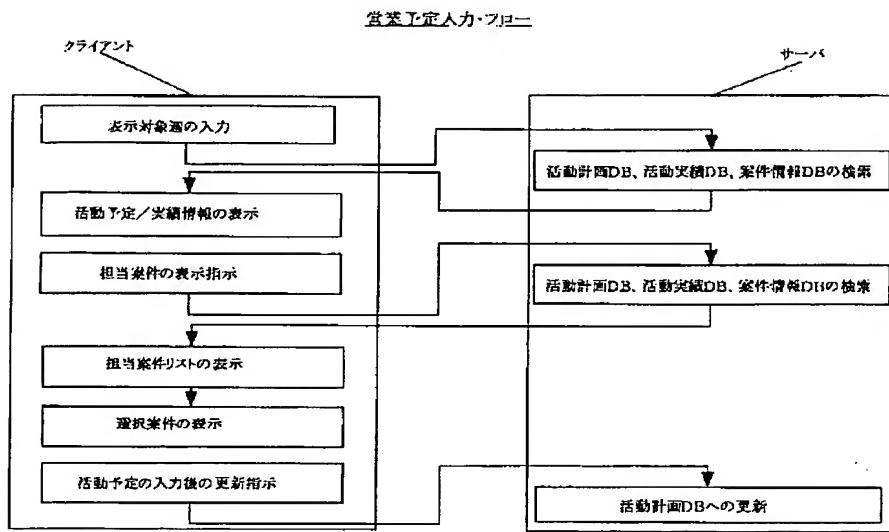
【図3】



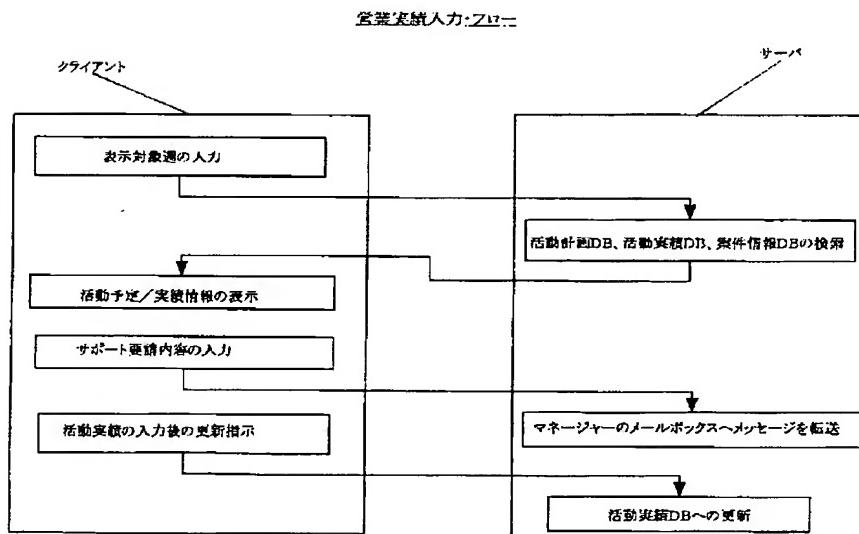
【図4】



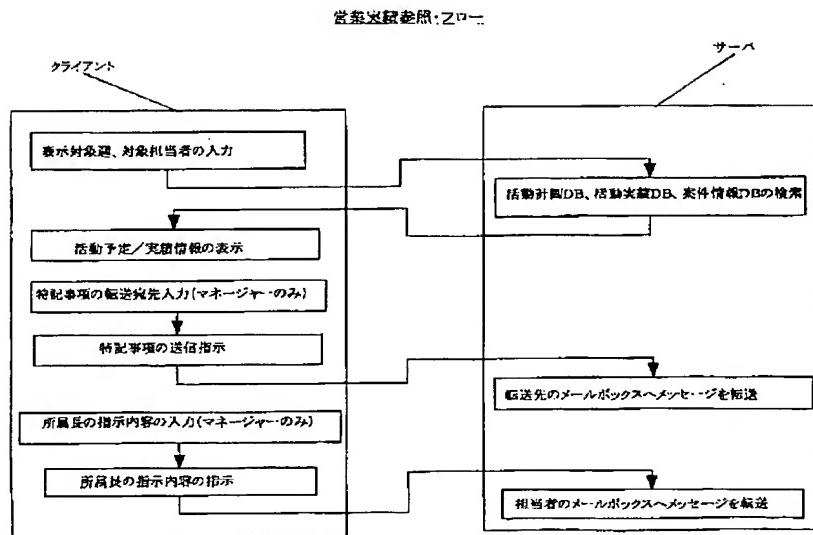
【図5】



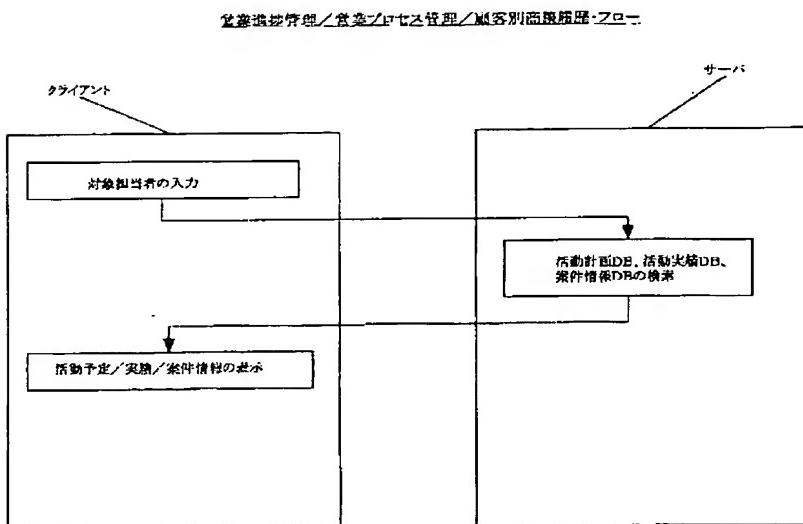
【図6】



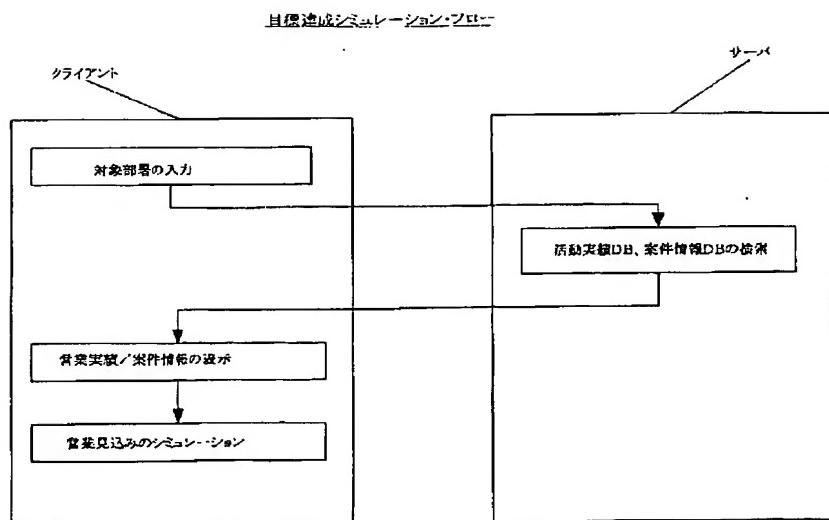
【図7】



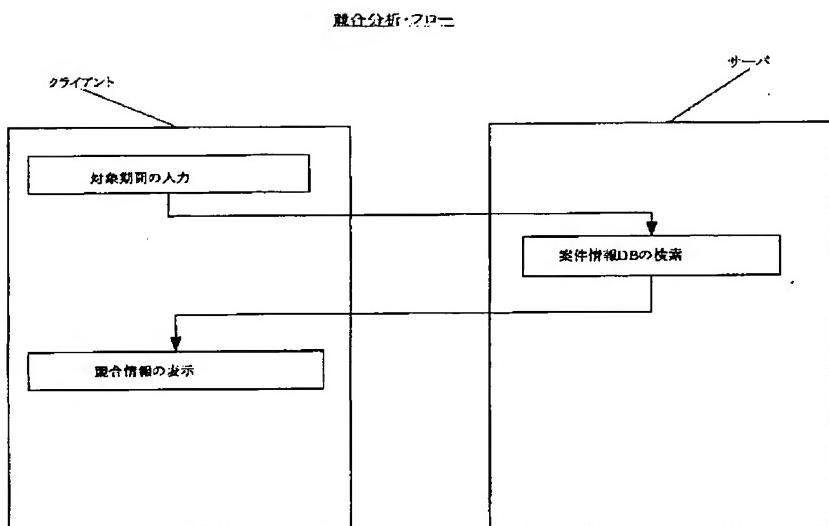
【図8】



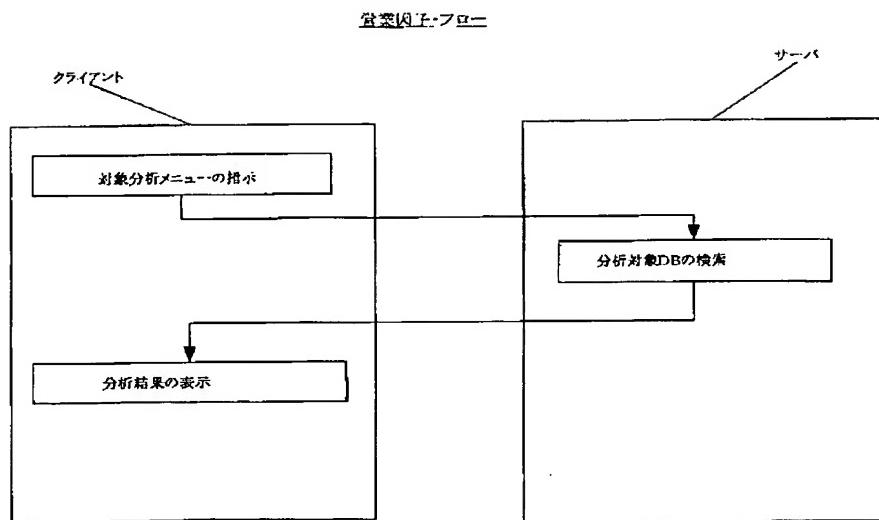
【図9】



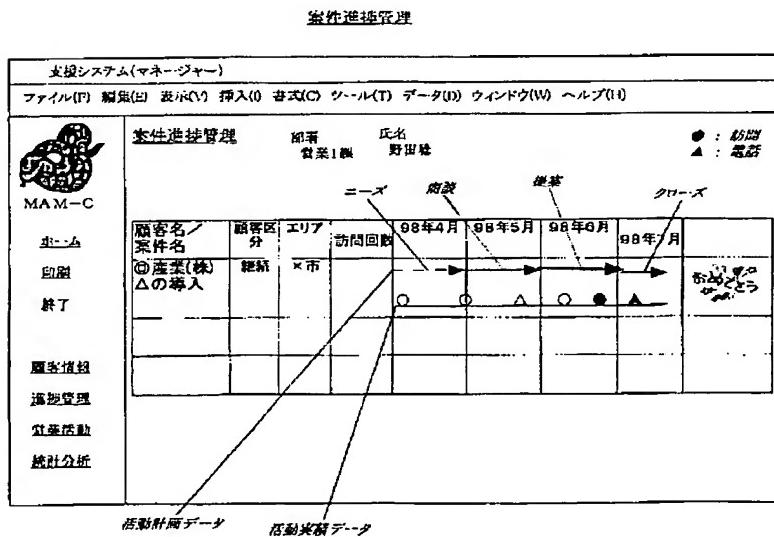
【図10】



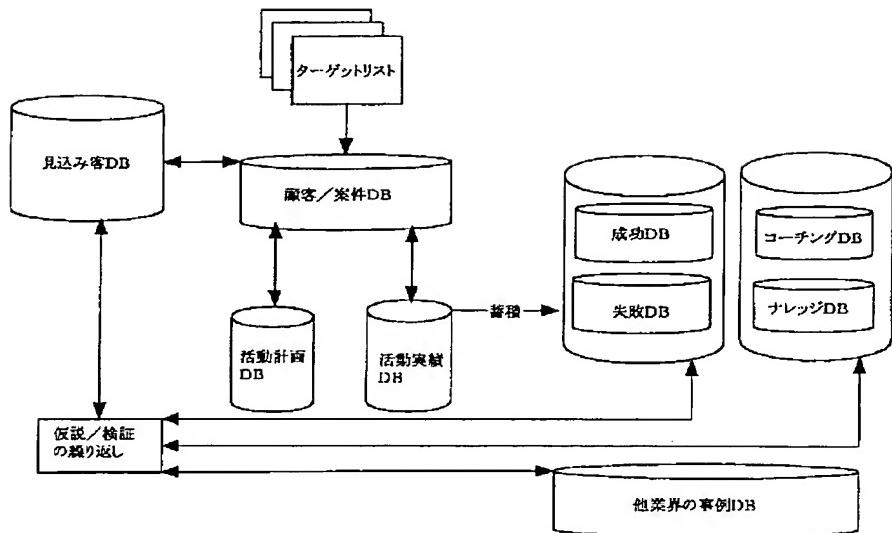
【図11】



【図12】

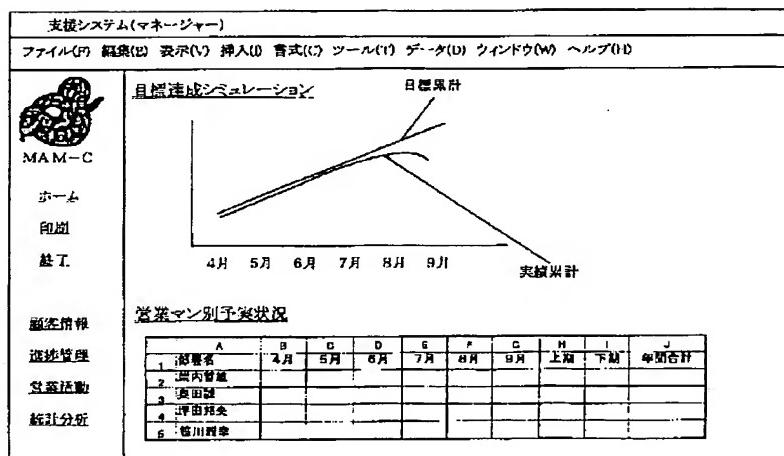


【図13】

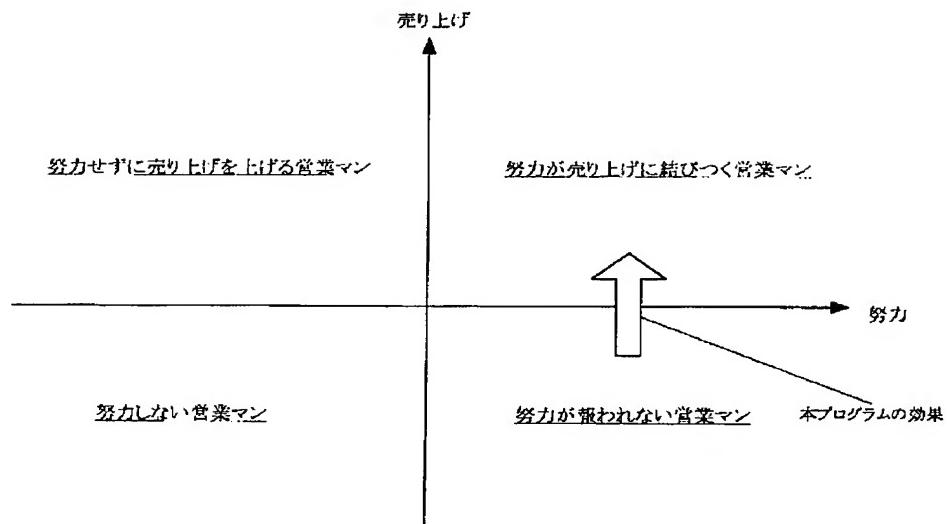


【图 14】

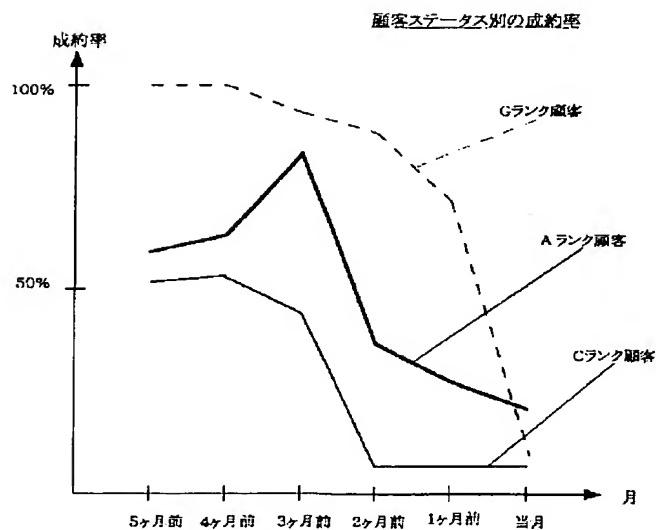
目標達成シミュレーション



【図15】



【図16】



フロントページの続き

Fターム(参考) 5B049 AA05 BB11 CC02 CC08 CC32
DD05 EE01 EE05 EE41 FF03
FF04 GG04 GG07
5B075 KK03 KK07 KK13 KK33 KK43
KK54 KK63 ND03 ND20 ND23
ND40 NK54 PQ02 PQ05 PQ14
PQ20 PR03 QP01 QT06 UU24
UU40